

ОРИЕНТАЦИЯ И ОБУЧЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ

Расширение компетентности штатных сотрудников и волонтеров (добровольцев) – необходимое условие работы любой организации. Оно обусловлено всё возрастающими задачами, стоящими перед неправительственными организациями. Широкие контакты с населением, поиск ресурсов, работа со средствами массовой информации требует высокой компетентности и профессионализма, поэтому **обучение и ориентация кадров не прихоть, а необходимость.**

ВАЖНО! Ориентация – это процесс, призванный помочь добровольцу понять цели своей деятельности и комфортно почувствовать себя в организации.

Профессиональная ориентация и адаптация волонтера (добровольца) в коллективе – первый шаг к тому, чтобы сделать его труд производительным. Любой новый человек, придя в организацию, приносит с собой ранее приобретённый опыт и знания, которые могут вписаться или не вписаться в установленные рамки. Когда доброволец впервые приступает к работе, для него всё незнакомо: рабочее место, люди, подразделения, политика организации. Через социальную адаптацию у него вырабатывается ответственное отношение к работе. Ориентация начинается с момента, когда доброволец получает своё первое задание.

ВАЖНО! Цель организации – обеспечить волонтеров (добровольцев) базовой и практической информацией, с помощью которой они смогут соотносить свои действия с общей деятельностью и смогут содействовать достижению целей организации.

Если доброволец хорошо понимает систему работы и процедуры, принятые в организации, то он получает больше возможностей для плодотворной работы, кроме того, это снижает вероятность возникновения конфликтных ситуаций.

Способствуют ориентации совместные производственные совещания персонала и волонтеров (добровольцев), где даётся обзор работы подразделений и информация о ходе выполнения программ. Это очень полезно и для персонала – ещё раз посмотреть на свою работу глазами посторонних.

ВАЖНО! Доброволец, который разбирается в деятельности организации, является эффективным связующим звеном с общественностью, поддерживает положительный имидж организации.

Ориентация проводится в различных организациях по-разному, но она обязательно должна включать следующие аспекты:

- история организации;
- действующие программы и получатели помощи (клиенты);
- организационная структура;
- процедура представления персоналу;
- распорядок работы и основные организационные принципы деятельности;
- ознакомление с оборудованием и техническими средствами;
- требования к ведению дел;
- сроки проведения обучения и оценки качества работы;

- алгоритм действий в различных рабочих ситуациях;
- поддержка, которую организация предоставляет добровольцу (например, обучение, совместный поиск выхода из сложной ситуации).

ВАЖНО! Ориентация отличается от обучения. Ориентация – это действия общего, ознакомительного характера. Обучение проводится в соответствии с функциональными обязанностями каждого волонтера (добровольца).

На первый взгляд, может показаться, что некоторые предлагаемые волонтера (добровольца)м работы не требуют большего обучения, чем базовая ориентация. Однако это не совсем так. Некоторые волонтеры (добровольцы) боятся брать на себя определённые обязательства, из-за того, что у них нет достаточного опыта. В таком случае обучение поможет рассеять эти страхи и выработать у них уверенность в себе.

Обучение полезно потому, что даёт добровольцу хороший опыт, а организации – уверенность, что доброволец будет работать плодотворно.

ВАЖНО! Цель обучения – подготовить волонтера (добровольца) к выполнению возложенных на него обязанностей.

В данном пособии рассматриваются три вида обучения: формальное обучение, тренировка и текущее обучение. Внутри каждого из них могут быть использованы любые методы обучения: лекция, чтение, дискуссия; кинолекторий; беседа со специалистом; деловая игра; изучение конкретных случаев.

Формальное обучение

Этот вид обучения используется **в самом начале** деятельности волонтера (добровольца), когда надо **теоретически подготовить** его к **выполнению конкретной работы**. Независимо от того, какая работа будет выполняться, формальное обучение имеет два уровня: первый – описание функциональных обязанностей, второй – распределение ролей и ответственности.

На первом уровне добровольцу сообщается:

- что **необходимо** делать в ходе работы;
- чего **нельзя** делать;
- что надо **делать**, оказавшись **в конкретной/сложной ситуации**.

ПРИМЕР:

Добровольцу, который помогает престарелому человеку добираться до медицинского учреждения, следует знать свои обязанности:

- **он должен** приходить вовремя или уведомлять координатора о невозможности прийти за 3 часа, помогать пациентам входить и выходить из машины, знать город, иметь машину, прошедшую техосмотр;
 - **ему не следует** помогать подопечным по хозяйству, отвозить подопечных в немедицинские учреждения вне графика или возить их по магазинам, сообщать подопечным об условиях работы медицинских или других учреждений;
 - **при ухудшении состояния** здоровья подопечного немедленно доставить его в пункт неотложной помощи, расположение которых отмечено на карте, предоставленной добровольцу.
-

ВАЖНО! Поделитесь с добровольцем накопленным опытом, расскажите, как его предшественники решали те или иные проблемы, с которыми они сталкивались в ходе работы.

На втором уровне формального обучения добровольцу надо сообщить:

- **долю ответственности** в выполнении общей работы, так как вместе с ним те же задачи решают штатные сотрудники и другие волонтеры (добровольцы);
- кто будет **контролировать** его работу (руководитель организации, координатор программы, непосредственный руководитель);
- кому, и в какой форме он должен **докладывать** о проделанной работе.

Тренировка

Перед началом работы этот вид обучения помогает добровольцу приобрести **практические навыки**. В процессе работы тренировки помогают усовершенствовать полученные навыки.

В ходе тренировки тренер:

- демонстрирует навыки, которые следует освоить или улучшить;
- наблюдает за добровольцем, использующим эти навыки;
- осуществляет обратную связь и анализ.

ВАЖНО! Цель тренировки – предоставить добровольцу большую самостоятельность и поделиться опытом.

ПРИМЕР:

Вы объясняете добровольцу, как надо отвечать по телефону организации. Ваши пошаговые действия таковы:

- сначала доброволец слушает, как вы отвечаете по телефону,
- затем доброволец отвечает по телефону под вашим наблюдением,
- спустя некоторое время даёте добровольцу возможность в течение нескольких дней отвечать по телефону самостоятельно, а затем проверяете, чему он научился.

Для анализа работы волонтера (добровольца) можно использовать следующие вопросы:

- Какие вопросы задал клиент?
- На какие вопросы вы дали/не дали ответ?
- Как отреагировал собеседник?
- Почему клиент остался вами доволен/недоволен?
- Как надо поступать в дальнейшем, столкнувшись с подобной ситуацией?

Тренировка показывает добровольцу, **как улучшить** работу, обсуждение помогает понять – **как этого добиться**. Используя эту модель обучения, вы дадите возможность волонтера (добровольца)м отточить свои действия, доведя их до автоматизма.

Текущее обучение

Текущее обучение осуществляется в процесс всей деятельности волонтера (добровольца) и включает в себя **запланированное** и **ситуационное** обучение.

Запланированное текущее обучение способствует постоянному повышению квалификации волонтера (добровольца) и зависит от того, какую работу ему предполагается выполнять.

Ситуационное обучение не возможно спланировать, оно применяется для разбора проблемных ситуаций, возникающих в ходе деятельности. Руководитель может помочь добровольцу осознать то, что происходит, акцентируя внимание на следующих моментах:

- Определение проблемы (что идёт не так? Что происходит?);
- Определение причины проблемы (почему возникла проблема? Что эту проблему вызывает? Какие факторы привели к возникновению проблемы?);
- Определение альтернативы (какие другие выходы имеются в данной ситуации? что ещё мы можем сделать? пробовали ли вы такой способ действий?);
- Определение лучшего способа действий (каковы сильные и слабые стороны каждого варианта? Что вы можете сделать для решения проблемы?).

Задача руководителя в разборе проблемных ситуаций – дать добровольцу возможность выдвигать свои решения.

ПРИМЕР:

Обсуждение может идти примерно, как данный диалог:

Руководитель: А вы рассмотрели этот способ действия?

Доброволец: Вы хотите, чтобы я делал именно так?

Р.: Нет, не обязательно. Но вы думали об этом?

Д.: Нет.

Р.: А что будет, если вы поступите так?

Д.: Точно не знаю.

Р.: видите ли вы в таком подходе какой-либо риск?

Д.: Нет. Может быть, это сработает?

Р.: А почему вы думаете, что это сработает?

Д.: Подопечным не придётся ждать так долго, а у нас будет больше времени для бумажной работы.

Р.: так что вы думаете?

Д.: Мне кажется, это не плохая идея.

Р.: Ну что ж, посмотрим, как пойдут дела.

ВАЖНО! Объясните волонтера (добровольца)м, что не надо бояться возникающих проблем. Надо учиться на их опыте. Негативный опыт является огромным стимулом к развитию!

Для подготовки и развития квалифицированных добровольческих кадров необходимо сочетать все виды обучения. Следует помнить, что у большинства волонтеров (добровольцев) складывается положительное отношение к обучению в любой его форме, потому что это – возможность получить дополнительную информацию, приобрести опыт или помощь для повышения продуктивности работы. Обучение воспринимается волонтерами (добровольцами) как признание их авторитета и значимости их вклада в дело организации.

Таким образом, обучение является составной частью процесса получения удовольствия от работы, которому следует уделять должное внимание.

ВЫВОД: Не бывает готовых волонтеров (добровольцев). Даже высоко квалифици-рованный специалист нуждается в ориентации и обучении.